

**PENGARUH DAMPAK *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*
(TAM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA APLIKASI
*DIGIBANK DBS INDONESIA***



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

Arief Kurniawan

11230301

**Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknik Informatika
Universitas Nusa Mandiri Jakarta**

2024

PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur penulis persembahkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas rahmat yang diberikan-Nya hingga penulis dapat mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang tersayang.

Teruntuk kedua orang tua saya Bapak dan Mamah tercinta yang telah tiada, terima kasih atas cinta dan kasih sayang kalian yang tidak pernah lelah membimbing, memberi dukungan, selalu berjuang, memotivasi dan memberi yang terbaik bagi saya, serta selalu mendoakan saya untuk meraih kesuksesan dalam hidup ini.

Teruntuk istriku tersayang, yang selalu memberikan dukungan, semangat, *sharing knowledge*nya, serta kasih sayang dan kesabarannya selalu memotivasi saya agar bisa terus berikhtiar menjadi lebih baik lagi. Terima kasih sayang.

Teruntuk anak-anakku yang sholeh dan sholehah, canda tawa dan kebersamaan kalian selalu menjadi penyemangat papa dikala papa lelah ataupun patah semangat, papa sayang kalian.

Tanpa mereka,

Aku dan karya ini takkan pernah ada

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Arief Kurniawan
NIM : 11230301
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: “**Pengaruh Dampak *Technology Acceptance Model (TAM)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Aplikasi *Digibank DBS Indonesia***”, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan

Dibuat di : Bekasi
Pada tanggal : 01 Agustus 2024
Yang menyatakan,

Materai

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI


ARIEF KURNIAWAN

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Arief Kurniawan
NIM : 11230301
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “**Pengaruh Dampak *Technology Acceptance Model (TAM)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Aplikasi *Digibank DBS Indonesia***”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Nusa Mandiri**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi
Pada tanggal : 01 Agustus 2024
Yang menyatakan,

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Materai



ARIEF KURNIAWAN

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Arief Kurniawan
NIM : 11230301
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik Informatika
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Pengaruh Dampak *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Aplikasi *Digibank DBS Indonesia*

Untuk dipertahankan pada Periode I-2024 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Informatika di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 1 Agustus 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Andi Arfian, M.Kom

()

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Yuni Eka Achyani, M.Kom.



Penguji II : Wida Prima Mustika, M.Kom





LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

NIM : 11230301
Nama Lengkap : Arief Kurniawan
Dosen Pembimbing : Andi Arfian, M.Kom
Judul Skripsi : Pengaruh Dampak *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Aplikasi Digibank DBS Indonesia

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	12 Juni 2024	Pengajuan Judul dan Abstrak	
2.	19 Juni 2024	Revisi Bab 1 dan Bab II	
3.	3 Juli 2024	Revisi Bab III	
4.	10 Juli 2024	Revisi Bab IV	
5.	17 Juli 2024	Pengajuan Bab 1 , II , III , IV	
6.	24 Juli 2024	Di acc dan rivisi Bab IV	
7.	31 Juli 2024	Pemberkasan	
8.	2 Agustus 2024	TTD pemberkasan	

Catatan untuk Dosen Pembimbing
Bimbingan Skripsi

- Dimulai pada tanggal : 12 Juni 2024
- Diakhiri pada tanggal : 2 Agustus 2024
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8 kali (delapan kali)

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing



(Andi Arfian, M.Kom)

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Dampak *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Aplikasi Digibank DBS Indonesia**” adalah hasil karya tulis asli Arief Kurniawan dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera dibawah ini.

Nama	: Arief Kurniawan
Alamat	: Komplek Dosen Ikip Blok 3 No. 97 Jatikramat Bekasi
No. Telp	: (021) 8470483 / Hp. 0811-959-0944
E-mail	: arief.kurniawan2606@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, **“Pengaruh Dampak *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Aplikasi Digibank DBS Indonesia”**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian, observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Andi Arfian, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sudah membimbing dengan baik dan dipermudah dalam melaksanakan bimbingan.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan dan informasi yang diperlukan.
7. Staff/ karyawan/ dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
8. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual semasa hidup.
9. Istri dan anak-anak tercinta serta keluarga besar yang sudah memberikan dukungan dan semangat.
10. Rekan-rekan mahasiswa kelas 11.8C.06.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu-persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh

sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Bekasi, 1 Agustus 2024

Penulis



ABSTRAK

Arief Kurniawan (11230301), Pengaruh Dampak *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Aplikasi Digibank DBS Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dampak *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* Digibank DBS Indonesia. Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) diharapkan dapat mengetahui bagaimana nasabah atau pengguna dapat menerima dan menggunakan sistem atau teknologi informasi dengan baik. Adapun objek yang akan dianalisis dalam penelitian ini yaitu Digibank. Digibank adalah layanan *mobile banking* yang berupa layanan perbankan elektronik melalui telepon selular atau *smartphone* yang disediakan DBS Indonesia untuk memudahkan pengguna dalam menggunakan layanan perbankan tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan suatu usaha untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dampak *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap kepuasan pengguna atau nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi Digibank yang pastinya berdampak pada tingkat kecenderungan penggunaan aplikasi. Alat yang digunakan dalam penerapan riset ini berupa kuesioner yang akan diberikan kepada beberapa responden. Teknik analisis dalam pengolahan data menggunakan metode pengumpulan data dari kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 44 responden. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini bahwa semua variabel independen, baik reliabilitas, fleksibilitas, keamanan, kemudahan penggunaan, pribadi, serta kemudahan akses bahwa seluruhnya memegang pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : *Digibank, Technology Acceptance Model (TAM)*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Arief Kurniawan (11230301), The Impact of Technology Acceptance Model to customer satisfaction on Application of Digibank DBS Indonesia

This research aims to determine the impact of the Technology Acceptance Model (TAM) on customer satisfaction using the Digibank DBS Indonesia mobile banking application. The Technology Acceptance Model (TAM) method is expected to be able to find out how customers or users can accept and use information systems or technology well. The object that will be analyzed in this research is Digibank. Digibank is a mobile banking service in the form of electronic banking services via cellular telephone or smartphone provided by DBS Indonesia to make it easier for users to use these banking services. In this research, researchers made an effort to find out what factors influence the impact of the Technology Acceptance Model (TAM) on user or customer satisfaction in using Digibank application services which certainly has an impact on the level of tendency to use the application. The tool used in implementing this research is a questionnaire which will be given to several respondents. The analysis technique in data processing uses data collection methods from questionnaires with a total of 44 respondents. The results obtained from this research show that all independent variables, including reliability, flexibility, security, ease of use, privacy and ease of access, all have a significant positive influence on customer satisfaction.

Keywords : *Digibank, Technology Acceptance Model (TAM)*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J.Q.Tesa. “Analisa Penerimaan Pengguna Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)”, Jakarta, 2022.
- [2] P.W.Jessica, dan S.S.Antonius, “Aplikasi *Technology Acceptance Model (TAM)* Terhadap Penggunaan *Internet Banking & Mobile Banking*”, Vol.1.No.1, Agustus, 2022.
- [3] A.H.Shina, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensi Penggunaan Digibank DBS Dengan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT 2)”, 2022.
- [4] Nurbaiti. M.Kom, dan M.A. Faisal, “Sejarah Internet Di Indonesia”, Vol. 3 No. 2, halaman 2336-2344,
- [5] G. Gempa, P.N. Irwan, dan S.A.Suci, “Manfaat M-banking terhadap sistem informasi di era digital”, November, 2022.
- [6] S. Lidia, dan H. Ilham, “Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman”, Jurnal Akuntansi AKTIVA, Vol. 4, No. 2, 2023
- [7] D,K,Debora, “Pengertian Analisis Adalah: Berikut Jenis dan Fungsinya”, Desember 2022, [Online]. Tersedia : <https://www.detik.com/bali/berita/d-6458995/pengertian-analisis-adalah-berikut-jenis-dan-fungsinya> [Diakses: 02 Juli 2024]
- [8] M. S. Ulva, “Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Minat UMKM Menggunakan Digital Payment Quick Response Indonesia Standard (QRIS) Di Kota Surakarta”, Surakarta, 2022
- [9] A.S. Bagus, M.W. Fahrudi, dan W. Citra, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM)”, Journal of Information Systems and Informatics Vol. 3, No. 1, March 2021
- [10] D.S. Putri, “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank BSI Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI), 2023
- [11] J. Seah, “Perancangan Sistem Informasi Persediaan Suku Cadang untuk Alat Berat berbasis dekstop pada CV. Batam Jaya,” *Jurnal Comasie*, vol.3, 2020. [Online]. Tersedia : https://repository.upi.edu/117515/4/S_KWU_1909177_Chapter3.pdf [Diakses: 011 Juli 2024]

- [12] W.Kadek, N.L.G. Erni Sulindawati, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Pengetahuan Akuntansi Dana Kompabilitas Terhadap Minat UMKM Dalam Menggunakan Aplikasi Si Apik", *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol : 13 No : 01, 2022.
- [13] Atriani, P. L. Adi, R. B. Handayani, "Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital OVO", *Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora*, vol.6, 2020.
- [14] A. K. Hanif, A. W. Wahyu, A. Alfi, "Analisis Minat Penggunaan *Mobile Banking* Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Yang Telah Dimodifikasi", *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Vol IV, 2017.
- [15] G. Gempa, P. N. Muhammad Irwan, A. S. Sri Suci, "Manfaat *M-Banking* terhadap Sistem Informasi di Era Digital", Vol.2, 2022.
- [16] B. S. Siti, T. Khairina, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk Menggunakan Layanan *Mobile Banking* pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan", Vol.2, 2022.
- [17] M. Agus, Sumarsono, F. N. Thaqibul, K. S. Annisa, "Penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam Pengujian Model Penerimaan Aplikasi MasjidLink", Vol.23, 2020.
- [18] Davis, F., *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, 1989. Tersedia : <https://www.jstor.org/stable/249008?origin=crossref> [Diakses: 04 Juli 2024]
- [19] Cho, H., Chi, C., & Chiu, W., "Understanding sustained usage of health and fitness apps: Incorporating the technology acceptance model with the investment model", 2020. Tersedia : <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160791X2030422X?via%3Dihub> [Diakses: 04 Juli 2024]
- [20] Adica, J. D., Unsur-Unsur Minat dan Fungsi Minat Dalam Belajar, Retrieved from <https://www.silabus.web.id/unsur-unsur-minat-dan-fungsiminat-dalam-belajar/>, 2022.
- [21] Faizani, S. N., & Indriyanti, A. D, "Analisis Pengaruh *Technology Readiness* terhadap *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention* dari *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)* untuk Pembayaran Digital (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi e-Wallet Go-Pay,DANA , OVO , dan LinkAja di Surabaya)", 2021.
- [22] Rahmawati Adellia, Novita Dien, Pradesan Iis, "Perancangan Keusioner Analisis Penerimaan E-Tax Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)", 2022.
- [23] Saebani, B. A. (2008). *Metode Penelitian*. (M. A. Djaliel, Ed.) (Cetakan 1).

Bandung: Bandung Pustaka Setia.

- [24] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (19th ed.). Penerbit Alfabeta, Bandung.
- [25] Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian*. (Suwito, Ed.) (Pertama). Jakarta: Prenadamedia Group.
- [26] R. Fiska, “Teknik Pengumpulan Data Dalam Rancangan Penelitian”, Tersedia : https://www.gramedia.com/literasi/teknik-pengumpulan-data/#google_vignette [Diakses: 04 Juli 2024]
- [27] A. G. Nanda, “Observasi: Definisi, Ciri-ciri, Jenis-jenis, Tujuan dan Manfaatnya”. Tersedia : <https://www.gramedia.com/literasi/observasi/> [Diakses: 04 Juli 2024]
- [28] A. A. Yusuf, “Studi Pustaka: Pengertian, Tujuan, Sumber dan Metode”, 2023, Tersedia : <https://deepublishstore.com/blog/studi-pustaka/> [Diakses: 04 Juli 2024]
- [29] H. Anwar, “Partial Least Square (PLS), Pengertian, Fungsi, Tujuan, Cara”, Tersedia : <https://www.statistikian.com/2018/08/pengertian-partial-least-square-pls.html> [Diakses: 04 Juli 2024]



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

Nama : Arief Kurniawan
Nim : 11230301
Tempat Tgl Lahir : Jakarta, 26 Juni 1981
Alamat : Komplek Dosen IKIP Blok III, No.97,
RT/RW:003/002, Kel. Jatikramat, Kec, Jatiasih, Kota
Bekasi.
No. Handphone : 08119590944
Email : arief.kurniawan2606@gmail.com

II. Pendidikan Formal

1988 – 1994 : SD Negeri Citeureup III
1994 – 1997 : MTs Negeri Bogor
1997 – 2000 : SMA Negeri 7 Bogor
2002 – 2011 : D3, AMIK Bina Sarana Informasi

III. Riwayat Pengalaman Organisasi/Pekerjaan

2000 – 2001 : Bekerja di Indomart sebagai Pramuniaga.
2004 – 2006 : Bekerja di Polygon perusahaan sepeda produk Indonesia
sebagai Staff Promotion.
2006 – 2014 : PT. Bank Danamon Tbk, bekerja sebagai Staff IT di Bagian
Data Center Facility Management.
2014 – 2018 : PT. Mitra Informatika Teknologi perusahaan dibidang
Konsultan IT dan Service, bekerja sebagai Staff Engineer IT.
2018 – 2023 : PT. Taksan Logos Sistem perusahaan dibidang
Konsultan IT dan Service, bekerja sebagai Manager Engineer
IT .
2023 – 2024 : Bank DBS Indonesia, bekerja sebagai Staff Data Center
Operator.

FOTO 3 X 4